



# Communiqué

Pour diffusion immédiate

le 7 décembre 2020

## Une meilleure protection des consommateurs s'impose dans l'industrie des services funéraires en Ontario, déclare la vérificatrice générale

(TORONTO) Les consommateurs ont besoin d'une plus grande transparence en ce qui concerne la tarification et la protection contre les pressions qui pourraient être exercées sur eux lorsqu'ils achètent des produits et services funéraires, affirme la vérificatrice générale de l'Ontario, Bonnie Lysyk, dans son *Rapport annuel 2020*, publié aujourd'hui.

« Les familles achètent souvent des services funéraires alors qu'elles traversent une période de vulnérabilité et d'émotivité, déclare Madame Lysyk. Elles risquent de ne pas être dans le meilleur état d'esprit pour se renseigner sur tous les détails de certains produits ou services offerts par les maisons funéraires, les services de transfert, les cimetières et les crématoriums, ou sur les produits et services qui sont facultatifs ou exigés par la loi. »

Afin de donner un aperçu du fonctionnement de l'industrie des services funéraires et de comprendre les défis auxquels les familles endeuillées risquent de faire face, la vérificatrice générale a retenu les services d'une entreprise qui a effectué des visites mystères chez 100 exploitants autorisés de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoriums.

Selon le Rapport, les clients mystères ont fait l'objet de pression ou ont reçu des renseignements trompeurs de la part de la moitié des exploitants faisant partie de l'échantillon. De plus, lorsqu'ils se sont renseignés sur le coût d'une crémation de base auprès des 70 exploitants, les prix variaient de 512 \$ à Windsor à un sommet de 8 000 \$ à Toronto.

« L'audit a révélé qu'il n'existe pas de normes au sein de l'industrie sur les forfaits, les frais, les acomptes et les politiques d'annulation. Il est donc difficile pour les familles de comparer les prix et de prendre des décisions éclairées rapidement lorsqu'un être cher décède », a indiqué Madame Lysyk.

Le rapport révèle que les renseignements clés devant faciliter les achats, comme les listes de prix des services et produits funéraires, ne sont pas faciles à obtenir par le public. Par exemple, à partir d'un échantillon de 100 exploitants autorisés de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoriums en Ontario, le rapport révèle que seulement 26 % d'entre eux affichaient une liste de prix sur leurs sites Web. Contrairement à la Californie, l'Ontario n'exige pas que les maisons funéraires et d'autres exploitants divulguent leur tarification en ligne.

L'audit conclut que l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario doit faire davantage pour protéger les consommateurs qui achètent ces services essentiels.

-30-

Renseignements :  
Bonnie Lysyk  
Vérificatrice générale  
(647) 267-9263

Pour lire le rapport, visitez [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)

 @OntarioAuditor

## Contexte et autres constatations

- Dans le cadre de l'audit, on a analysé un total de 125 listes de prix et on a constaté que le prix le plus élevé pour des services ou des produits similaires était de 51 % à 662 % supérieur au prix le plus bas. Par exemple, de 65 \$ à 495 \$ ont été facturés pour la préparation des documents relatifs au décès et de 475 \$ à 1 180 \$, pour le cercueil le moins cher fait de produits en bois semblables.
- Tous les cimetières sont tenus par règlement de renouveler leur permis chaque année auprès de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, mais ils ne le font pas tous. Plus particulièrement, on a constaté qu'en août 2020, sur un total de 2 368 exploitants de cimetière en Ontario, 277 exerçaient leurs activités sans que leur permis n'ait été renouvelé, et que 207 d'entre eux n'avaient pas renouvelé leur permis ni déposé d'autres rapports auprès de l'Autorité depuis sa création en 2016.
- L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario exige que les maisons funéraires produisent un rapport annuel sur les fonds versés d'avance dans les 90 jours suivant la fin de leur exercice. L'audit a révélé qu'en 2019 (information la plus récente disponible), 347 des 591 maisons funéraires de l'Ontario, ou 59 %, ont déposé leur rapport à l'intérieur du délai de 90 jours. Toutefois, les 244 autres maisons, ou 41 %, ont déposé leurs rapports en retard, et 23, ou 9 %, l'ont déposé après plus de 90 jours et jusqu'à un an après la date d'échéance. Ces 23 maisons funéraires détenaient au total 38,5 millions de dollars en sommes versées à l'avance par les consommateurs dans leurs comptes de fiducie.
- De 2016-2017 à 2019-2020, l'Autorité n'a inspecté que 3,4 % des cimetières, maisons funéraires, cimetières, crématoriums et autres exploitants titulaires de permis. Les inspections ne sont pas proactives ou cycliques; elles sont plutôt de nature réactive, de façon générale.
- L'Autorité n'a pas encore élaboré de cadre pour déterminer quels exploitants titulaires ou non d'un permis présentent les risques les plus élevés, d'après l'historique des plaintes, les résultats des inspections et d'autres facteurs, afin d'utiliser ensuite cette information pour mener des inspections proactives. Or, elle doit rapidement faire le suivi de tout problème important.
- Selon le rapport d'audit, il est nécessaire de mettre davantage les consommateurs au courant des pratiques de l'industrie et d'améliorer leur compréhension à cet égard, d'assurer une plus grande transparence et d'améliorer la protection des consommateurs qui, à moins que des changements soient apportés, continueront de faire face à des coûts et des pressions déraisonnables lorsqu'ils prennent des dispositions après le décès d'un être cher.
- Toujours d'après l'audit, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs n'a pas suffisamment surveillé les émissions atmosphériques des crématoriums pour confirmer que ces activités n'ont pas d'incidence négative sur la santé publique et l'environnement. Il s'agit d'une préoccupation grandissante puisque le pourcentage de personnes décédées en Ontario qui ont été incinérées a augmenté graduellement en passant de 60 % en 2011 à entre 65 % et 70 % en 2019.